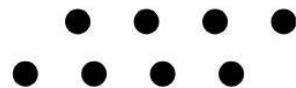




BPMP Provinsi Riau



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN PROVINSI RIAU

TRIWULAN II TAHUN 2026

Perode 1 April s.d. 30 Juni 2026

Disusun Oleh:

**Tim Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik**



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pengguna layanan publik di lingkungan BPMP Provinsi Riau, meliputi pendidik, tenaga kependidikan, kepala sekolah, dinas pendidikan kabupaten/kota/provinsi, serta masyarakat umum yang memanfaatkan fasilitas maupun layanan konsultasi dan kemitraan.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan formulasi *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

$$S = \chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / [d^2 \cdot (N - 1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q]$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

χ^2 = Chi-Square (faktor pengali dengan dk = 1, taraf kesalahan 5% → nilai 3,841)

N = Jumlah populasi

$P = Q = 0,5$ (proporsi populasi menyebar normal)

$d = 0,05$ (tingkat ketelitian / derajat akurasi)

Berdasarkan pelaksanaan survei yang dilaksanakan secara daring dan luring pada periode Triwulan II Tahun 2026, diperoleh total responden sebanyak **187 responden**.

3.3. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau pernah/sedang menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik BPMP Provinsi Riau.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara terintegrasi oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat BPMP Provinsi Riau yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPMP Provinsi Riau.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei dilakukan sepanjang periode Triwulan II Tahun 2026, terhitung mulai tanggal 01 April 2026 hingga 30 Juni 2026.

BAB II ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh BPMP Provinsi Riau dan dinilai dalam survei ini mencakup 5 (lima) kategori utama:

- a. Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan
- b. Konsultasi Program
- c. Peminjaman Fasilitas Sarana dan Prasarana BPMP
- d. Permohonan Narasumber
- e. Permintaan Data dan Informasi Data Mutu.

2. Profil Responden

Responden pada Triwulan II Tahun 2026 berjumlah 187 orang, terdiri dari beragam demografi pekerjaan, kelompok usia, jenis kelamin, dan asal instansi/kabupaten/kota di Provinsi Riau:

Kategori Profil	Rincian / Sub-Kategori	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	Perempuan	123 (65.8%)
	Laki-laki	64 (34.2%)
Kelompok Usia	30 - 40 Tahun	85 (45.5%)
	20 - 30 Tahun	53 (28.3%)
	40 - 50 Tahun	44 (23.5%)
	> 50 Tahun	5 (2.7%)
Pekerjaan Responden	Guru	164 (87.7%)
	Dinas Pendidikan / Instansi	10 (5.3%)
	Kepala Sekolah	9 (4.8%)
	Tenaga Kependidikan / Lainnya	4 (2.1%)
Sebaran Kategori Layanan	Kerjasama Peningkatan Mutu Pendidikan	111 (59.4%)
	Konsultasi Program BPMP	60 (32.1%)
	Peminjaman Fasilitas Sarpras	7 (3.7%)
	Permohonan Narasumber	6 (3.2%)
	Permintaan Data dan Informasi Mutu	3 (1.6%)

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Layanan BPMP Provinsi Riau Triwulan II Tahun 2026 menghasilkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88.51 (skala 0-100) atau 3.540 (skala 1-4), yang berada pada kategori mutu pelayanan Sangat Baik.

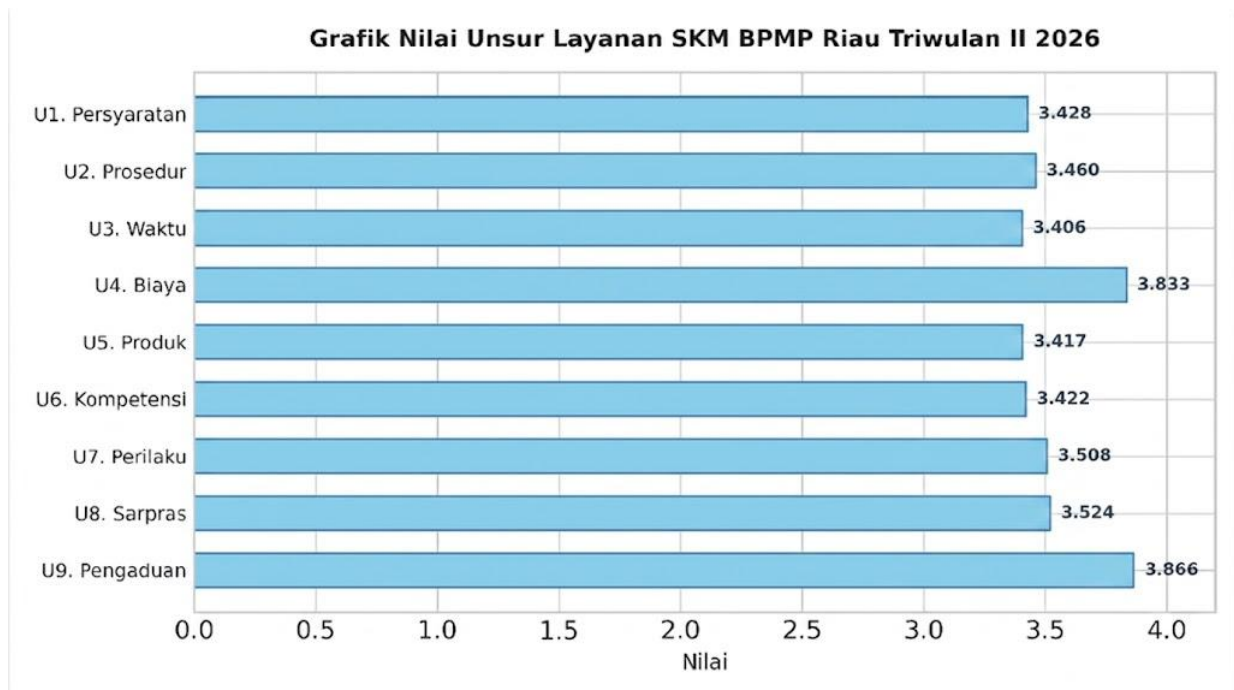
Berikut adalah tabel rincian nilai rata-rata per unsur penilaian yang diperoleh dari 187 responden:

No	Unsur Penilaian	Nilai (Skala 1-4)	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.428	Baik
2	U2. Prosedur	3.460	Baik
3	U3. Waktu	3.406	Baik
4	U4. Biaya	3.833	Sangat Baik
5	U5. Produk	3.417	Baik
6	U6. Kompetensi	3.422	Baik
7	U7. Perilaku	3.508	Baik
8	U8. Sarpras	3.524	Baik
9	U9. Pengaduan	3.866	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
Nilai IKM (Skala 1-4)	3.540
Nilai Konversi IKM (Skala 0-100)	88.51
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Jumlah Responden	187 Orang

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



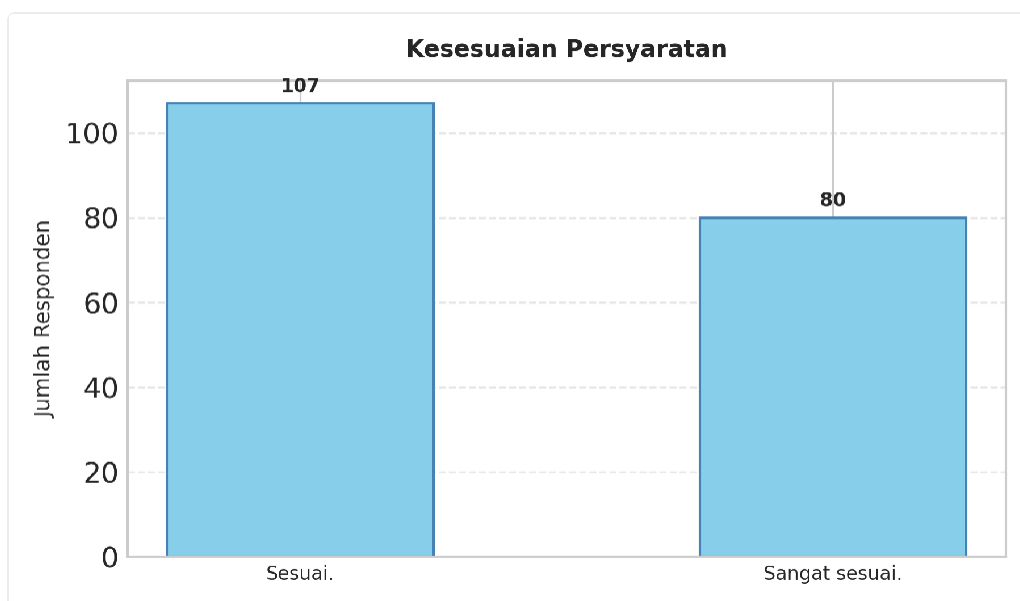
Gambar 1. Grafik Nilai Unsur Layanan BPMP Provinsi Riau Triwulan II 2026.

4. Pembahasan Per Unsur Penilaian

Berikut adalah rincian tanggapan responden dan distribusi jawaban pada masing-masing unsur penilaian SKM:

U1. Persyaratan

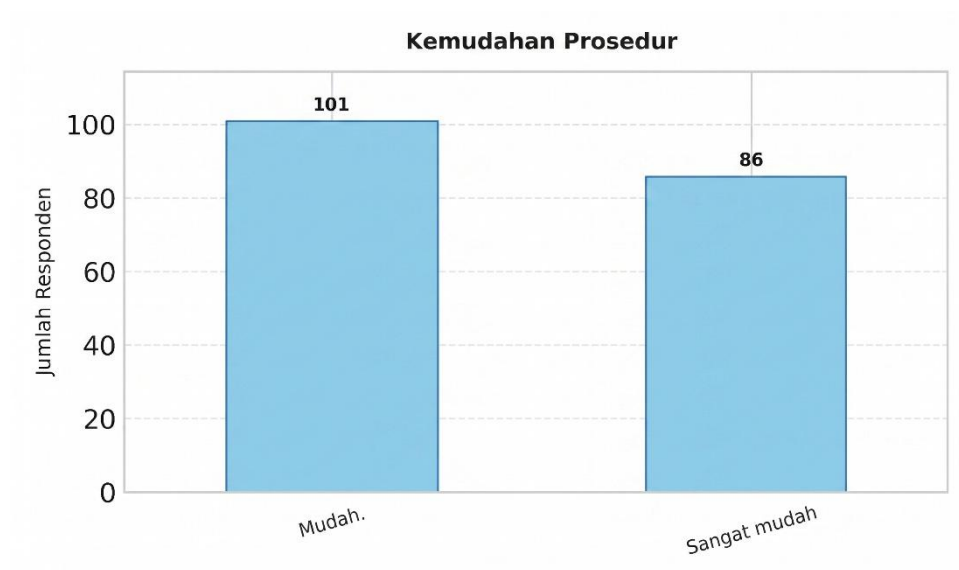
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Sesuai.	107
d. Sangat sesuai.	80



Grafik Kesesuaian Persyaratan

U2. Prosedur

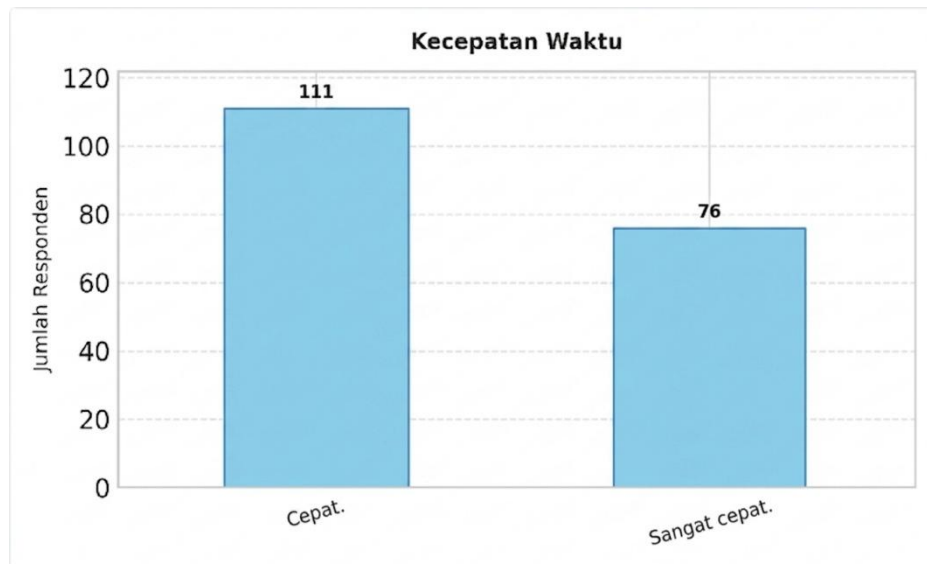
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Mudah.	101
d. Sangat mudah	86



Grafik Kemudahan Prosedur

U3. Waktu

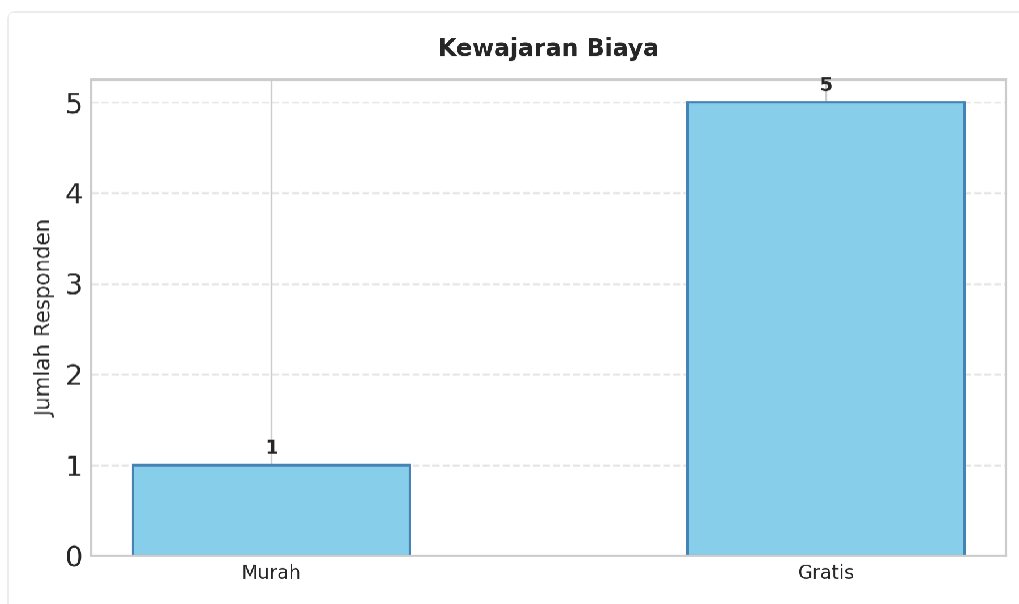
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Cepat.	111
d. Sangat cepat.	76



Grafik Kecepatan Waktu

U4. Biaya

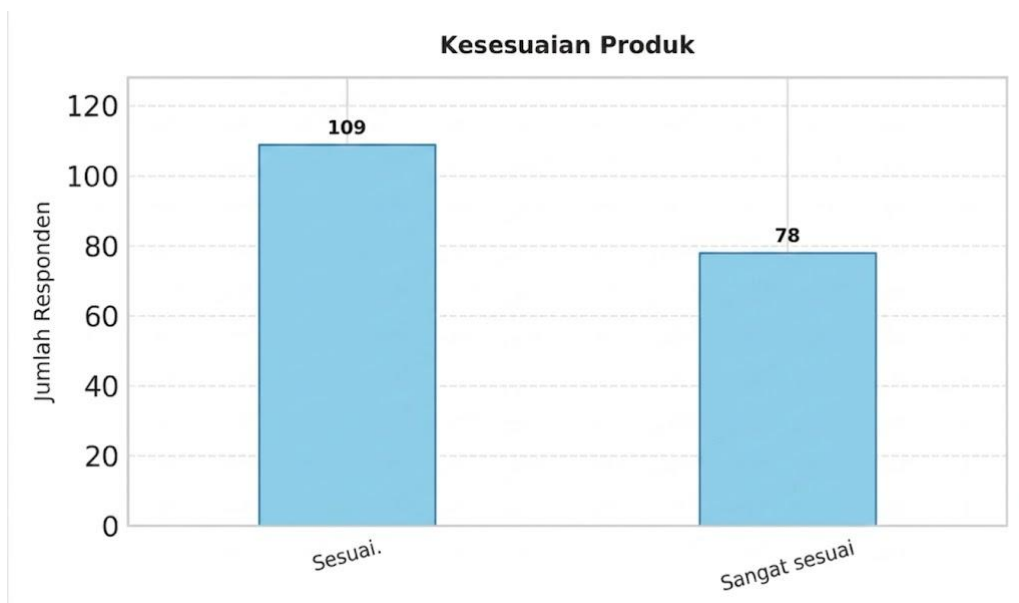
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Gratis	5
c. Murah	1



Grafik Kewajaran Biaya

U5. Produk

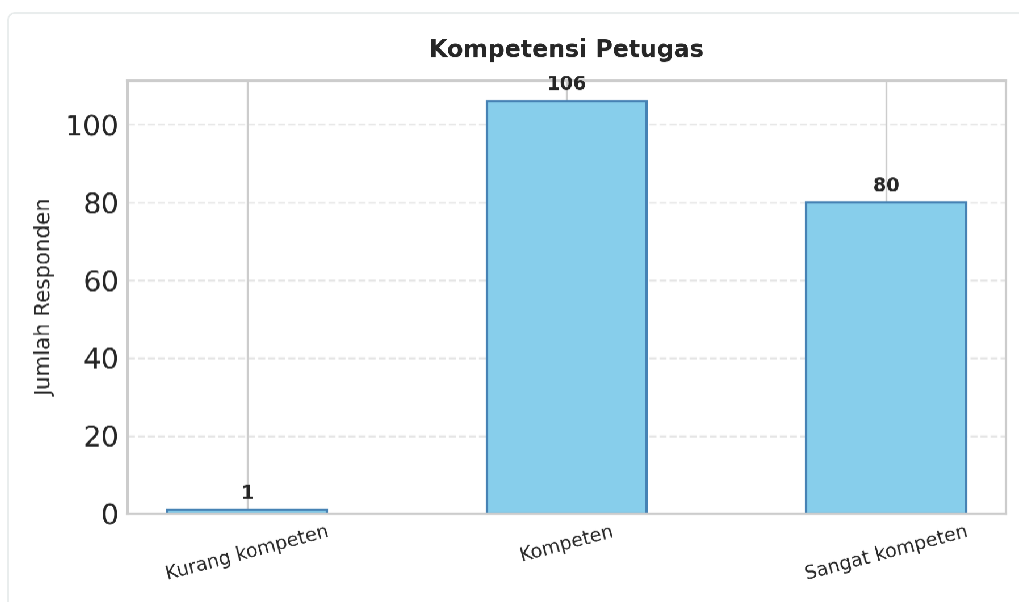
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Sesuai.	109
d. Sangat sesuai	78



Grafik Kesesuaian Produk

U6. Kompetensi

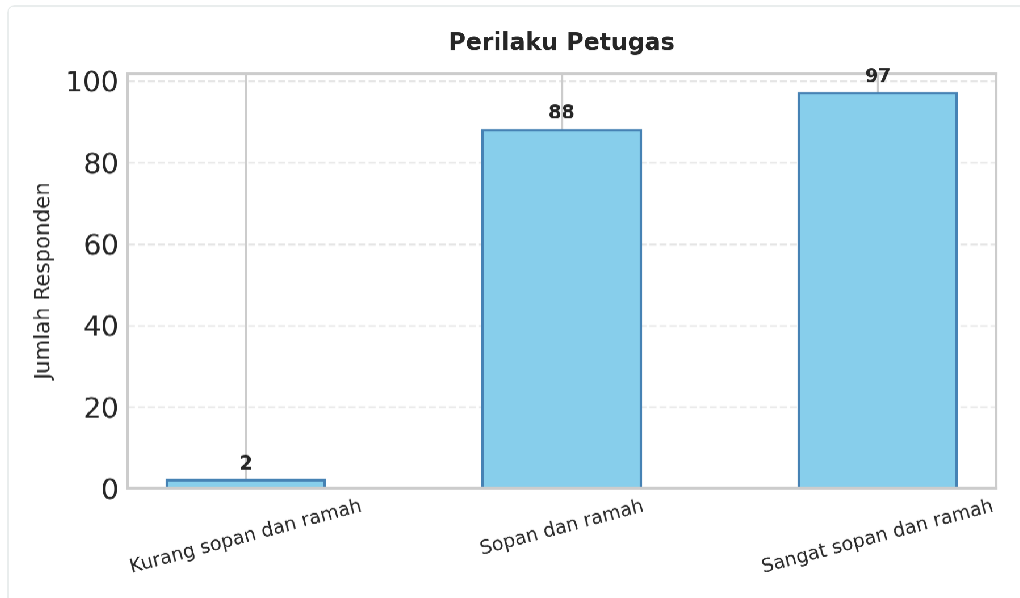
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Kompeten	106
d. Sangat kompeten	80
b. Kurang kompeten	1



Grafik Kompetensi Petugas

U7. Perilaku

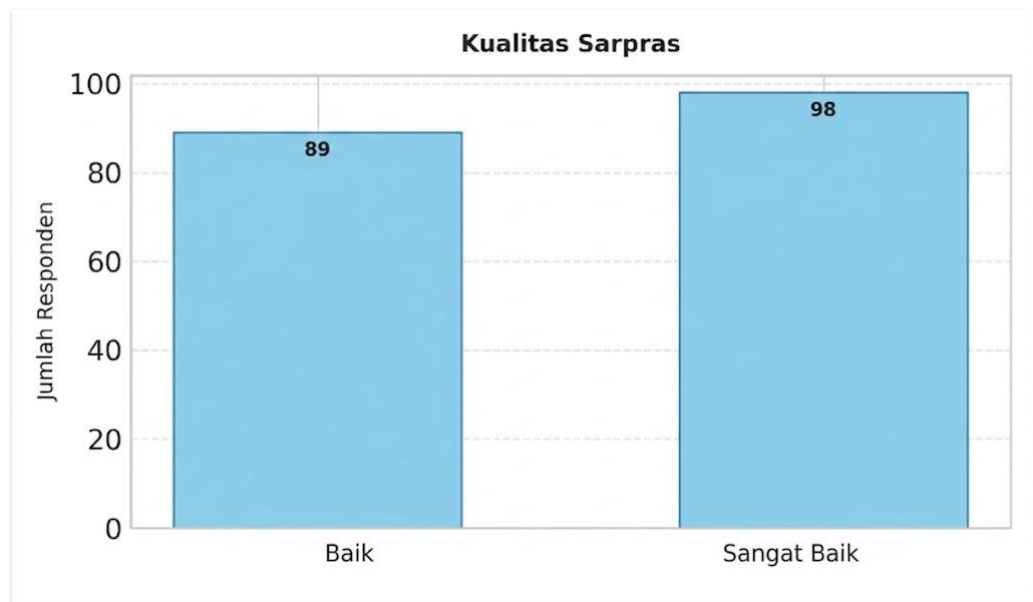
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Sangat sopan dan ramah	97
c. Sopan dan ramah	88
b. Kurang sopan dan ramah	2



Grafik Perilaku Petugas

U8. Sarpras

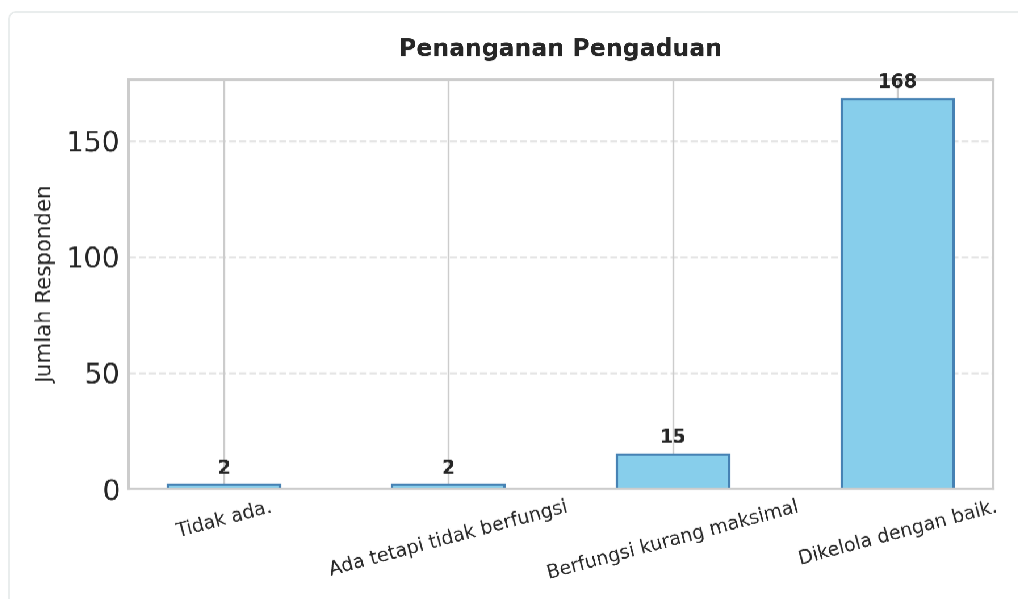
Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
c. Baik	89
d. Sangat Baik	98



Grafik Kualitas Sarpras

U9. Pengaduan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden
d. Dikelola dengan baik.	168
c. Berfungsi kurang maksimal	15
a. Tidak ada.	2
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2



Grafik Penanganan Pengaduan

5. Saran Responden

Berikut adalah aspirasi, masukan, dan saran dari para responden yang dihimpun selama periode Triwulan II Tahun 2026 untuk bahan pertimbangan perbaikan layanan BPMP Provinsi Riau:

No	Saran Responden
1	Terkait pelayanan sudah baik, namun ada fasilitas seperti AC tidak dingin, mohon cek kembali fasilitas didalam kamar.
2	Semoga sarana asramanya lebih ditingkatkan lagi.
3	Pelayanan sangat ramah dan profesional, mohon dipertahankan.
4	Kamar tidur tolong difasilitasi dengan gorden dan kebersihan kamar mandi ditingkatkan.
5	Pelayanan sudah sangat memuaskan, sarana air bersih di asrama agar selalu lancar.
6	Pertahankan kualitas pelayanan yang cepat dan humanis.
7	Fasilitas Wi-Fi di area gedung dan asrama mohon diperkuat jaringannya.
8	Menu konsumsi dan variasi hidangan saat kegiatan agar lebih ditingkatkan.
9	Peningkatan koordinasi jadwal pelayanan narasumber agar konfirmasi bisa lebih awal.
10	Secara keseluruhan BPMP Riau sudah sangat bagus dan nyaman, sukses selalu.

Tabel 3. Rangkuman Saran Utama Responden Triwulan II 2026

BAB III PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan BPMP Provinsi Riau Triwulan II Tahun 2026, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM Konversi yang dicapai sebesar 88.51 (Skala 0-100) atau **3.540** (Skala 1-4) dengan kategori Mutu Pelayanan **Sangat Baik**. Total responden yang berpartisipasi sebanyak **187 orang**.
- b. Unsur dengan nilai tertinggi berada pada kategori Mutu Pelayanan **Sangat Baik**, yaitu **U9. Penanganan Pengaduan** (nilai 3.866) dan **U4. Kewajaran Biaya** (nilai 3.833), yang menandakan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dan keterjangkauan/kegratiskan layanan dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat.
- c. Unsur dengan nilai kinerja **baik** lainnya mencakup **U8. Kualitas Sarana dan Prasarana** (3.524), **U7. Perilaku Petugas** (3.508), serta **U2. Kemudahan Prosedur** (3.460).
- d. Unsur yang dinilai sudah baik namun dapat terus ditingkatkan kinerjanya adalah **U6. Kompetensi Petugas** (3.422), **U1. Persyaratan** (3.428), **U5. Kesesuaian Produk** (3.417), dan **U3. Kecepatan Waktu Pelayanan** (3.406).

2. Rekomendasi

Guna menindaklanjuti hasil evaluasi survei dan saran dari masyarakat pengguna layanan, disarankan beberapa rekomendasi langkah perbaikan:

- a. Pemeliharaan & Peningkatan Sarana Prasarana Asrama:
Melakukan pemeliharaan rutin pada pendingin ruangan (AC), pasokan air bersih, kebersihan kamar mandi, gorden, serta stabilitas jaringan internet/Wi-Fi di area penginapan dan ruang kelas.
- b. Optimisasi Kecepatan Waktu Pelayanan:
Menyusun SOP penyelesaian layanan yang lebih ringkas dan penetapan batas waktu respon (SLA) untuk setiap permintaan konsultasi maupun permohonan narasumber.

- c. Peningkatan Kejelasan Prosedur & Standar Produk: Menyediakan petunjuk teknis/infografis Alur Pelayanan yang lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan, baik pada media sosial maupun papan informasi di gedung BPMP.
- d. Pertahankan Kualitas Perilaku & Pengaduan:
Mempertahankan budaya kerja yang ramah, sopan, dan cepat tanggap dalam menangani setiap aduan masyarakat pengguna layanan